

## EFFIZIENZ DER VERWALTUNG

### E-Government

Die Expertengruppe bestehend aus dem Rechnungshof, dem WIFO, dem IHS, dem StA und dem KDZ wurde von der am 17. Februar 2009 unter dem Vorsitz des Bundeskanzlers und des Vizekanzlers eingesetzten Arbeitsgruppe beauftragt, für den Bereich "Effizienz der Verwaltung" eine strukturierte Analyse der bestehenden Probleme und der damit verbundenen Folgewirkungen zu erarbeiten. Diese vorliegende Unterlage besteht aus einer Zusammenfassung der Kernprobleme und einer nachfolgenden Problem- und Folgewirkungsanalyse, welche die einzelnen Problemstellungen detaillierter ausführt.

Diesem Arbeitsauftrag folgend findet sich nachfolgend eine Zusammenstellung der aus der Sicht der Expertengruppe bestehenden Kernprobleme und der Folgewirkungen im Bereich Effizienz der Verwaltung – E-Government. Die Unterlage dient in weiterer Folge dazu, in der Arbeitsgruppe Lösungsansätze zu erarbeiten und diese auf politischer Ebene umzusetzen.

## E-GOVERNMENT

### ZUSAMMENFASSUNG

Die neuen Informations- und Kommunikationstechnologien finden sich sehr unterschiedlich in der öffentlichen Verwaltung wieder. Dabei könnten gerade E-Government-Instrumente die Effizienz der Verwaltung durch verbesserte Informationsbereitstellung und Prozessoptimierung erhöhen.

Die Expertengruppe stellt im Bereich E-Government folgende Probleme fest:

1. fehlende Konsolidierung und Harmonisierung von IT-Infrastrukturen
2. fehlende Optimierung von Prozessen bei Einführung von E-Government Anwendungen
3. inhomogene bzw. divergierende Bürger- und Wirtschaftsorientierung
4. fehlende Interne Kontroll- und Berechtigungssysteme

Einsparungspotenziale aus einer gemeinsamen Beschaffung, Entwicklung, Wartung, Betrieb, Schulung, etc. werden im IT- Bereich nicht genutzt. Die unterschiedlichen Softwarestandards führen zu einem finanziellen und personellen Mehraufwand bei der Beschaffung und beim Betrieb von Anwender PCs.

Es bestehen Parallelstrukturen bei E-Government Anwendungen. System- und bereichsübergreifende Lösungen sowie Kooperationen fehlen. Zahlreiche Eigenentwicklungen führen zu vermeidbaren Kosten.

Prozesse sind nicht optimiert, wodurch Medienbrüche zwischen den Verwaltungseinheiten entstehen. Bei Schnittstellen mit den Bürgern und der Wirtschaft wird das Potenzial der modernen Informationstechnologie nicht voll genutzt. E-Government Anwendungen stehen vor der Herausforderung sowohl Benutzerfreundlichkeit als auch einen hohen Sicherheitsstandard zu gewährleisten.

Die internen Kontroll- und Berechtigungssysteme sind nicht ausreichend entwickelt.

### Kontext:

- Kompetenzen

Die Kompetenz zur Regelung von E-Government Strukturen für den öffentlichen Sektor wie Bund, Länder, Gemeinden, Selbstverwaltungsträger und den ausgegliederten Bereichen liegt bei den jeweiligen Einrichtungen.

- Koordination

Die Koordination der E-Government Aktivitäten wird maßgeblich von der Plattform "Digitales Österreich" betrieben. Die Teilnahme an Aktivitäten bzw. die Übernahme von bereits bestehenden Lösungen unterliegt jedoch der Freiwilligkeit. Grundsätzlich ist eine freiwillige Koordination zwischen bestimmten Verwaltungseinheiten – z.B. dem Städtebund – zu erkennen.

- Finanzierung

Die Finanzierung folgt der Aufteilung des öffentlichen Sektors bzw. der Kompetenzlage.

## STELLUNGNAHME UND LÖSUNGSVORSCHLÄGE DER EXPERTENGRUPPE (RH, WIFO, IHS/STA, KDZ)

### Mitwirkung im Vorbereitungsgremium

Die Expertengruppe hat entsprechend ihrem Arbeitsauftrag die Analyse der Probleme und der Folgewirkungen zum Arbeitspaket Effizienz der Verwaltung vorgelegt. Das Vorbereitungsgremium hat sich in einer ersten Phase auf die Subthemen Optimierung der Supportprozesse und E-Government konzentriert. Die aus der Sicht von RH, WIFO, IHS/StA und KDZ besonders wesentlichen Bereiche des Arbeitspakets, insbesondere Verwaltungskooperation und Verwaltungssteuerung, wurden bisher nur in Teilbereichen angesprochen.

Die bisherigen Arbeiten zu den genannten Subthemen waren im Vorbereitungsgremium dadurch gekennzeichnet, dass eine große Anzahl bereits umgesetzter oder beabsichtigter Einzelmaßnahmen detailliert dargestellt und präsentiert wurden. Solche Einzelprojekte sind als Best Practice Beispiele wichtig und notwendig, können aber nur dann erfolgreich in eine Verwaltungsreform integriert werden, wenn diese auf grundlegenden strategischen Überlegungen beruhen.

RH, WIFO, IHS/StA und KDZ scheinen – neben einer vordringlichen Behandlung der noch ausstehenden Themen – insbesondere ein klarer politischer Wille, eindeutige politische Zielvorgaben über den Umfang und die Zielrichtung, die tatsächliche Bereitschaft zu Reformen und eine umfassende, zielgerichtete Steuerung des Reformprozesses als unabdingbare Voraussetzungen für eine erfolgreiche Arbeit im Vorbereitungsgremium.

Wegen der finanziellen Beziehungen und Abhängigkeiten der Gebietskörperschaften und der damit verbundenen Verflechtung der Finanzströme muss dies in allen Bereichen auch alle staatlichen Ebenen umfassen. Nachhaltige Verbesserungen können nicht durch den Bund oder die Länder und Gemeinden alleine umgesetzt, sondern nur durch eine gemeinsame Problemsicht und das Bekenntnis zum vereinbarten Lösungsweg erreicht werden.

Es muss gemeinsames Ziel sein, die bestehenden Kooperationshindernisse und bürokratische Eigeninteressen durch die Verbesserung des institutionellen und rechtlichen Rahmens, durch temporäre monetäre und nichtmonetäre Anreize sowie durch eine Senkung von Transaktionskosten und die notwendige Informationsbereitstellung zu überwinden.

Aus diesem Grund haben der RH, das WIFO, das IHS/StA und das KDZ gemeinsam ein Papier mit Lösungsvorschlägen erarbeitet bzw. die bereits diskutierten Lösungsvorschläge zusammengestellt. RH, WIFO, IHS/StA und KDZ bringen so ihre externen Erfahrungen aus der Prüfungstätigkeit bzw. aus der Forschungsarbeit auch bei der Erarbeitung der Lösungsvorschläge ein.

Grundsätzlich soll aber festgehalten werden, dass in der Verwaltung selbst die besten Informationen über Optimierungsmöglichkeiten, Qualitätsverbesserungen, Effizienzsteigerungen und Einsparungspotenziale vorhanden sind. Die Verbindung dieser Detailkenntnisse und insbesondere auch der Erfahrungen der Mitglieder des Vorbereitungsgremiums unter der Leitung des Bundesministeriums für Finanzen mit der externen Sicht der Expertengruppe soll eine Grundlage für konkrete Entscheidungen über die Realisierung und die erfolgreiche Implementierung von Verwaltungsreformaßnahmen sicherstellen.

### Voraussetzungen für eine zielgerichtete Weiterentwicklung des E-Government

Österreich nimmt bei E-Government Anwendungen im internationalen Vergleich eine führende Position ein. Die E-Government Landschaft ist jedoch durch eine Vielzahl unterschiedlicher Entwicklungen und Anwendungen (z.B. unterschiedliche Softwaresysteme und Varianten von IT-Anwendungen, mehrere Netzwerksysteme, zahlreiche Rechenzentren) für vergleichbare Problemstellungen gekennzeichnet. Dadurch entstehen vermeidbare Mehrkosten für Beschaffung, Instandhaltung, Wartung, Support und Lizenzen sowie Schnittstellenprobleme.

Bereits bestehende Systeme, in der Vergangenheit getätigte Investitionen (versunkene Kosten), historisch gewachsene Strukturen und kurzfristige, spezifische und überzogene Nutzeranforderungen dürfen nicht dazu führen, dass kostengünstigere Harmonisierungen nicht verwirklicht oder behindert werden. In Verwirklichung eines E-Government Masterplans müssen abgestimmte Investitionen erfolgen und im Rahmen der notwendigen turnusmäßigen Technologieablösen sukzessive Harmonisierungsmaßnahmen gesetzt werden.

Um die erforderlichen Sicherheitsstandards und harmonisierte Anwendungen über die Gebietskörperschaften hinweg zu gewährleisten, müssen bestimmte Vorgaben für alle potenziellen Teilnehmer an breiten E-Government Anwendungen verpflichtend vorgeschrieben oder vereinbart werden.

Für eine zielgerichtete Steuerung der Reformprozesse ist die Schaffung eines entsprechenden institutionellen Rahmens notwendig. Die derzeit in vielen Bereichen bereits bestehenden und auf Freiwilligkeit beruhenden Koordinationsgremien und -plattformen können nicht immer die erforderliche institutionalisierte Kommunikation und Koordination innerhalb der Gebietskörperschaften sowie zwischen Bund, Ländern und Gemeinden sicherstellen. Es bedarf einer Schaffung und Stärkung von Entscheidungs- und Steuerungsgremien (z.B. paritätische Entscheidungs- und Steuerungsgremien) zur Umsetzung bundeseinheitlicher Lösungen sowie zur gebietskörperschaftenübergreifenden Steuerung, Konsolidierung und Harmonisierung der E-Government Entwicklung (Verpflichtung im Rahmen einer Art. 15a B-VG Vereinbarung).

Eine erfolgreiche Weiterentwicklung im Bereich des E-Government setzt aus Sicht der Expertengruppe ein Bekenntnis zur Umsetzung folgender Lösungsansätze für die dargestellten Problemstellungen voraus:

## Problemstellungen und zentrale Lösungsansätze

### 1. Fehlende Konsolidierung und Harmonisierung von IT-Infrastrukturen

- Ressort- bzw. gebietskörperschaftenübergreifende Kommunikation und Koordination zur Abstimmung von E-Government Entwicklungen und Beschaffungen von Bund, Ländern und Gemeinden
- Schaffung und Stärkung von Entscheidungsmechanismen (z.B. paritätische Entscheidungs- und Steuerungsgremien) zur gebietskörperschaftenübergreifenden Steuerung, Konsolidierung und Harmonisierung von IT- und E-Government Anwendungen
- Erarbeitung eines Katalogs der zu konsolidierenden und harmonisierenden IT-Infrastruktur
- Erstellung eines gebietskörperschaftenübergreifenden IT-Masterplans (im Bund sowie gebietskörperschaftenübergreifend durch Verpflichtung im Rahmen einer Art. 15a B-VG Vereinbarung).
- Umsetzung eines einheitlichen Bundesclient-Frameworks und einheitlicher Infrastruktur
- Konsolidierung der unterschiedlichen parallelen Netzwerke
- Festlegung von Mindeststandards für die IT-Systeme (insbesondere auch im Bereich der Gemeinden) zur Gewährleistung der IT-Sicherheit und zur Nutzung harmonisierter Anwendungen

### 2. Fehlende Optimierung von Prozessen bei Einführung von E-Government Anwendungen

- Erarbeitung und Realisierung konkreter Prozessoptimierungen und Verfahrensreorganisationen insbesondere bei Einführung von E-Government Anwendungen
- Vermeidung von Medienbrüchen im Behördenverfahren und im Behördenverkehr durch obligatorische Nutzung aller bei Behörden elektronisch verfügbarer Daten bzw. durch Ausweitung des Anwendungsumfangs eines einheitlichen elektronischen Aktensystems sowie Schaffung von Schnittstellen (z.B. zwischen Behörden und Sozialversicherung)
- Erweiterung der e-card Anwendungen (z.B. in Krankenanstalten, zur Verwaltung des Pflegegeldes, elektronisches Rezept, etc)
- Verpflichtende zentrale und umfassende Evaluierung von IT-Projekten

### 3. Inhomogene bzw. divergierende Bürger- und Wirtschaftsorientierung

- Erfassung, Steuerung und Harmonisierung aller Projekte mit Bürger- und Wirtschaftsbeteiligung
- Gestaltung von Richtlinien und Standardvorlagen (z.B. einheitliche IT-Formulare)
- Gebietskörperschaftenübergreifendes Portal für den Zugang zu Bürger- bzw. Wirtschaftsinformationen
- Verringerung der Einstiegsbarrieren für die Verwendung von E-Government-Anwendungen
- Verbesserung, Vereinheitlichung und Vereinfachung der Signaturfunktion
- Vereinheitlichung von Registeranwendungen

### 4. Fehlende Interne Kontroll- und Berechtigungssysteme

- Erhebung und Wartung der Kernprozesse bzw. sicherheitsrelevanten Prozesse (Wesentlichste Risikofelder: Personaladministration, Bezugsverrechnung, Haushaltsverrechnung, elektronischer Akt)
- Umsetzung der Kontroll- und Berechtigungssysteme in den IT-Anwendungen
- Verringerung der Schnittstellen (Vorsysteme) zur Haushaltsverrechnung

PROBLEM- UND FOLGEWIRKUNGSANALYSE UND LÖSUNGSVORSCHLÄGE

PROBLEMANALYSE	FOLGEWIRKUNGEN	LÖSUNGSVORSCHLÄGE
<p><b>1. FEHLENDE KONSOLIDIERUNG UND HARMONISIERUNG VON IT-INFRASTRUKTUREN</b></p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ressort- bzw. gebietskörperschaftenübergreifende Abstimmung von E-Government Entwicklungen und Beschaffungen von Bund, Ländern und Gemeinden</li> <li>• Schaffung und Stärkung von Entscheidungsmechanismen (z.B. paritätische Entscheidungs- und Steuerungsgremien) zur gebietskörperschaftenübergreifenden Steuerung, Konsolidierung und Harmonisierung</li> <li>• Erstellung eines gebietskörperschaftenübergreifenden IT-Masterplans (im Bund sowie gebietskörperschaftenübergreifend durch Verpflichtung im Rahmen einer Art. 15a B-VG Vereinbarung)</li> </ul>
<p><b>PC Konfiguration</b></p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Umsetzung eines einheitlichen Bundesclient-Frameworks und einheitlicher Infrastruktur</li> </ul>
<p>Der öffentliche Sektor sieht keine bindenden Regelungen für die gemeinsame Beschaffung, Entwicklung, Wartung, Betrieb, Schulung, etc. von Anwender-PCs vor.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fehlende Standards bei entwickelten Hardware- und Softwarekonfigurationen bei Bund, Ländern, Städten und Gemeinden. Dies führt zu heterogener Hardware und Softwareausstattung für Anwender-PCs.</li> <li>• Die jeweiligen Anwender-PCs müssen auf Kompatibilität mit bundesweiten Anwendungen wie ELAK, HV-SAP und PM-SAP getestet werden. Durchschnittlich werden jährlich für jedes Ressort zwei Konfigurationen von Anwender-PCs von der BRZ GmbH auf Kompatibilität geprüft.</li> <li>• Synergien im IT-Bereich, wie z.B. gemeinsamer IT-Support zwischen Gemeinden, werden nicht genutzt.</li> </ul>	<p>Aufgrund der fehlenden Abstimmung zwischen den öffentlichen Einrichtungen sind finanzielle und personelle Mehraufwendungen nötig.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Die heterogene Anwender-PC Ausstattung führt zu getrennter Beschaffung, Wartung, Servicierung, Schulung und Weiterentwicklung auf allen Ebenen der Verwaltung.</li> <li>• Die umfangreichen Kompatibilitätstests führen zu erheblichen Mehrleistungen der BRZ GmbH.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Projekt Bundesclient mit der Konzentration an einer Stelle, welche die Steuerung und Umsetzung forciert, und eine umgehende Umsetzungsplanung</li> <li>• Stärkere Koordinierung der Beschaffung zwischen Bund, Ländern und Gemeinden. Ausschöpfung von weiteren Effizienzpotentialen durch zentrale Vergabe von Leistungen über alle Verwaltungsebenen.</li> <li>• Institutionalisierte Unterstützung der Gemeinden im IT-Bereich durch den Bund und insbesondere durch die Länder</li> <li>• Stärkere Kooperation der Gemeinden im Bereich IT-Support und Unterstützung durch die Länder</li> </ul>

Systemübergreifende E-Government Anwendungen		<ul style="list-style-type: none"> <li>Erarbeitung eines gebietskörperschaftenübergreifenden IT-Masterplans und eines Katalogs der zu konsolidierenden und harmonisierenden IT-Infrastruktur</li> </ul>
<p>Der öffentliche Sektor sieht keine bindenden Regeln für die Einführung von systemübergreifenden E-Government Anwendungen vor. Ebenso werden gleiche und ähnliche E-Government Anwendungen getrennt entwickelt, was zu Insellösungen führt. Weiters gibt es zahlreiche Software-Eigenentwicklungen von Ländern, Städten- und Gemeinden (z.B. Gewerbeapplikationen in den Ländern, Verkehrsstrafen, zahlreiche Excel und Accessdatenbanken)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Der Funktionsumfang des ELAK im Bund entspricht auf Grund der Umsetzung aller ressortspezifischen Anforderungen einer Maximalvariante.</li> <li>Divergierende ELAK Entwicklungen sind in den Bundesministerien möglich, da eine Koordinationskompetenz fehlt. Beabsichtigte Sonderentwicklungen bzw. andere Softwaresysteme bergen die Gefahr einer künftigen Inkompatibilität bzw. teurer Schnittstellen.</li> <li>Die Verwendung von verschiedenen ELAK-Systemen im nachgeordneten Bereich führt zu zusätzlichen Schnittstellen, parallelen Beschaffungsprozessen, erhöhtem Personalaufwand, erhöhtem Schulungsaufwand, etc.</li> <li>Das BMeiA führt einen eigenen elektronischen Akt für nachgeordnete Dienststellen.</li> </ul>	<p>Aufgrund der fehlenden Abstimmung zwischen den öffentlichen Einrichtungen sind finanzielle und personelle Mehraufwendungen nötig. Sonderwünsche führen zu Mehrkosten und komplexen Lösungen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Fehlende Fähigkeit zur Zusammenarbeit von verschiedenen E-Governmentssystemen</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>Die Maximalvariante des ELAK führt zu erheblichem Mehraufwand in der Anpassung des ELAK-Standards an die Ressortwünsche. Es besteht ein erhöhter Testaufwand zur Überprüfung der zusätzlich programmierten Funktionalität.</li> <li>Aus der Maximalvariante ergibt sich eine komplexe Bedienung für die Nutzer.</li> <li>Durch die komplexe Gestaltung des ELAK entstehen ein hoher Betreuungsaufwand und Wartungsaufwand und höhere Weiterentwicklungskosten.</li> <li>Eine getrennte Beschaffung, Wartung und Betrieb des elektronischen Aktes für nachgeordnete Dienststellen erfordert die Schaffung von Schnittstellen zur Übertragung der Daten in den Bundes ELAK.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Institutionalisierte Kommunikation und Koordination zur Abstimmung von E-Government Entwicklungen und Beschaffungen von Bund, Ländern und Gemeinden.</li> <li>Schaffung und Stärkung von Entscheidungsmechanismen (z.B. paritätische Entscheidungs- und Steuerungsgremien) zur gebietskörperschaftenübergreifenden Steuerung, Konsolidierung und Harmonisierung von IT- und E-Government Anwendungen</li> <li>Erstellung eines gebietskörperschaftenübergreifenden IT-Masterplans (Abstimmung im Bund sowie Verpflichtung im Rahmen einer Art. 15a B-VG Vereinbarung).</li> <li>Harmonisierung der IT-Anwendungen des Bundes (ZMR, EKIS, AMA-Förderungen ...) sowie kostenloser Datenaustausch zwischen Gebietskörperschaften</li> <li>einheitliche Bedienungselemente und Layout von allen zentralen Angeboten im E-Government (ZMR, Führerschein, IDR, usw.) – also eine Styleguide für interne Querschnittsanwendungen</li> <li>Einrichtung einer „Softwarebörse“ auf Basis der „Best Practices“ Sammlung. Stärkere Kooperation der Länder, Städte und Gemeinden bei der Softwareentwicklung</li> <li>Umsetzung des ELAK im BUND Projektes auch bei nachgeordneten Dienststellen (ELAK light) und Vereinfachung des ELAKs, Vorgehensmodell dazu liegt vor</li> <li>Verstärkung der Steuerung durch BKA und BMF</li> <li>Umsetzung von Finanzierungsmodellen bei gemeinsamen IT-Anwendungen, die überzogene und unwirtschaftliche Funktionsanforderungen durch die Nutzer verhindern.</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Übernahme von Daten aus externen Systemen – z.B. verschiedene E-Mail Systeme, Registeranwendungen - in den ELAK, HV-SAP, PM-SAP, etc. - erfordert jeweils eigene Schnittstellen die gewartet und bei jedem Releasewechsel sowie jedem Update angepasst und getestet werden müssen.</li> <li>• SAP für Städte und Gemeinden zu überdimensioniert. Dies führt zu Schwierigkeiten bei der Anwendung der kommunalen Haushaltssoftware.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Die Kompatibilitätstests – für Registeranwendungen, ELAK, HV-SAP, PM-SAP – für die PC-Ausstattung der Ministerien führen zu Mehrkosten und erhöhtem Personalaufwand in den Ministerien und den beteiligten Unternehmungen bzw. den beteiligten Einrichtungen.</li> <li>• Städte- und Gemeinden stehen in Abhängigkeit von einzelnen Softwareanbietern, die an systemübergreifenden Schnittstellenlösungen kein Interesse haben.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lösung im Rahmen des Projekts Bundesclient</li> <li>• Bund, Länder, Städte und Gemeinden formulieren gemeinsame Wünsche gegenüber IT-Anbietern</li> <li>• Initiative von Städte- und Gemeindebund zur Prüfung und Erarbeitung einer OpenSource Strategie auf diesem Sektor (Initiative E-Gov für Städte); Erweiterung um Bund und Länder</li> <li>• Evaluierung bisheriger Erfahrungen im OpenSource-Bereich</li> </ul>
--	---	--

<p><b>Parallelstrukturen</b></p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Konsolidierung der unterschiedlichen parallelen Netzwerke</li> </ul>
<p>Die Schaffung von Parallelstrukturen führt zu erheblichen Mehrkosten in der Beschaffung, Wartung und dem Betrieb der jeweiligen E-Government Anwendung.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Die Ministerien betreiben parallele Netzwerkstrukturen im Bundesgebiet. (BMF, BMI, BKA, BMLV)</li> <li>• Unterschiedliche Telefonsysteme führen zu erhöhtem Aufwand bei der Beschaffung und der Instandhaltung.</li> <li>• Mit der e-card wird dzt. Bereits eine kostenfreie Bürgerkarte angeboten. Ebenso soll zukünftig der elektronische Personalausweis mit Bürgerkarte versehen werden.</li> </ul>	<p>Zur Aufrechterhaltung der Parallelstrukturen ist ein erhöhter Personalaufwand bzw. sind Spezialisten erforderlich. Beides führt zu Mehrkosten.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Die parallelen Netzwerkstrukturen führen zu erhöhtem Aufwand in der Beschaffung, Implementierung, Erhaltung, dem Betrieb, im Personaleinsatz, etc.</li> <li>• Einsparungen für Infrastruktur im Telefoniebereich bzw. Billigstbietervergaben führen zu Mehrkosten bei ressortübergreifenden Gesprächen.</li> <li>• Mehrere Bürgerkarten führen zu einem erhöhten finanziellen, personellen und infrastrukturellen Aufwand für Aktivitäten, die zu Doppelgleisigkeiten in der Infrastruktur von E-Government Anwendungen führen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Leitungsnetzwerk govIX für Bündelung der Netzwerkanbindungen als Lösungsansatz, Forcierung der Nutzung auf allen Ebenen</li> <li>• Gemeinsame Servicedienstleistungen und IT-Support (gemeinsame Ausschreibung)</li> <li>• Gemeinsames Ausweichrechenzentrum des Bundes (allenfalls unter Einbeziehung der Länder und ausgegliederter Rechtsträger) in Erdberg (Problem: Sicherstellung der Auslastung)</li> <li>• SiB LDAP – Behördenverzeichnis</li> <li>• Ausdehnung des SiB Telefonieprojekts VoIP auf alle Ressorts und oberste Organe (Bündelung der Telefonie)</li> <li>• Sinnhaftigkeit mehrerer Bürgerkarten ist unter Einbindung des BMI zu hinterfragen</li> </ul>

<p><b>Sicherheitsstandards</b></p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Festlegung von Mindeststandards für die IT-Systeme (insbesondere auch im Bereich der Gemeinden) zur Gewährleistung der IT-Sicherheit und zur Nutzung harmonisierter Anwendungen</li> </ul>
<p>Die Sicherheitsstandards zur Sicherung der E-Government Einrichtungen divergieren und werden je nach Personalausstattung bzw. Fachwissen der Verwaltungseinrichtung gewartet.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Für kleine und mittlere Gemeinden ist die Aufrechterhaltung der IT-Sicherheit problematisch, da kein eigenes IT-Personal bereitgestellt werden kann.</li> </ul>	<p>Punktuelle Probleme in den Sicherheitsstandards können auf Grund der Vernetzung zu Problemen für den gesamten öffentlichen Sektor führen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kleine und mittlere Gemeinden sind von lokalen Dienstleistern abhängig. Die Qualität bzw. Aktualität der eingesetzten IT-Sicherheits-einrichtungen unterliegt daher keinem Standard.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Festlegung von Mindestsicherheitsstandards für die IT-Systeme der Gebietskörperschaften</li> <li>• Gewährleistung der Sicherheit von Bundes- und Länderanwendungen, welche den Gemeinden zugänglich sind</li> <li>• Auf Basis Sicherheitshandbuch eine Eigen-Einschätzungs-Lösung sowie verstärkte Infomaßnahmen durch Städte- und Gemeindebund; Einbindung der Aktivität govCERT</li> <li>• Standards für IT-Provider der Gemeinden (Sicherstellung der Umsetzung einer Bundeslösung)</li> </ul>

<p><b>2. FEHLENDE OPTIMIERUNG VON PROZESSEN</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erarbeitung und Realisierung konkreter Prozessoptimierungen und Verfahrensreorganisationen insbesondere bei Einführung von E-Government Anwendungen</li> <li>• Vermeidung von Medienbrüchen im Behördenverfahren und im Behördenverkehr durch obligatorische Nutzung aller bei Behörden elektronisch verfügbarer Daten bzw. durch Ausweitung des Anwendungsumfangs eines einheitlichen elektronischen Aktensystems sowie Schaffung von Schnittstellen (z.B. zwischen Behörden und Sozialversicherung)</li> <li>• Erweiterung der e-card Anwendungen (z.B. in Krankenanstalten, zur Verwaltung des Pflegegeldes, elektronisches Rezept, etc)</li> <li>• Verpflichtende zentrale und umfassende Evaluierung von IT-Projekten</li> </ul>
<p><b>Medienbruch</b></p> <p>Medienbruch vom ELAK zu papiermäßiger Datenübermittlung zwischen den Verwaltungsebenen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nachgeordnete Dienststellen führen Akten papiermäßig. Als Kommunikationsmedium dient weiterhin die Papierform.</li> <li>• Es fehlen Schnittstellen zwischen den Behörden und den Sozialversicherungsträgern</li> <li>• Nachweise für Behördenwege, welche Daten aus Behörden-datenbanken benötigen, müssen vom Bürger in Papierform beigebracht werden. (Einkommensnachweis, Staatsbürgerschaftsnachweis, Meldebestätigung, etc.)</li> <li>• Inkompatibilitäten in den Datenformaten zur Übertragung von Geschäftsstücken.</li> </ul>	<p>Manipulationsaufwand für die Eingabe und das Einscannen von Dokumenten, sowie damit verbundene Fehleranfälligkeit und erhöhter Aufwand im Verwaltungsvollzug.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Erhöhter Personalaufwand in den Eingangsstellen des Bundes, der Länder, der Gemeinden und Sozialversicherungen.</li> <li>• Fehleingaben durch die Erfassung der in Papierform übermittelten Daten.</li> <li>• Konvertierungs- bzw. Datenimportaufwand um die übermittelten Daten in das Empfängersystem zu übernehmen, sowie damit verbundene Fehleranfälligkeit.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aufnahme der nachgeordneten Dienststellen in den elektronischen Aktenverbund. Medienbruch in der Bundesverwaltung soll durch den „ELAK Light“ beseitigt werden.</li> <li>• Forcierung von One-Stop-Lösungen in den Lebensbereichen Geburt, Todesfall und Eheschließung zur weiteren elektronischen Vernetzung der Verwaltungsebenen, wobei auch ein entsprechender Standard für den Datenaustausch festzulegen ist.</li> <li>• Nutzung des beabsichtigten Unternehmensserviceportals zur elektronischen Verfahrensabwicklung</li> <li>• Forcierung der elektronischen Unterschrift (z.B. bei Förderanträgen der AMA)</li> <li>• Obligatorische Nutzung aller bei Behörden elektronisch bereits verfügbarer Daten</li> <li>• Schaffung der dazu erforderlichen Schnittstellen (z.B. auch zwischen Behörden und Sozialversicherungsträgern)</li> <li>• Prüfung, ob EDIAKT (=Standardsoftware zum Dokumentenaustausch in der Verwaltung) hier eine Lösung bieten kann</li> </ul>

<b>Datenkopplung – Hebung von Einsparungspotenzialen</b>		
<p>Geschäftsstücke, die im ELAK und SAP (Beschaffungen, Personalinformationen, etc.) geführt werden, stehen technisch in keinem Zusammenhang, da keine adäquate Kopplung zwischen den Produkten besteht. Die Umsetzung der im Rahmen des Projektes HV-SAP und Gründung der Buchhaltungsagentur zuge-sagten Personaleinsparungen ist noch offen.</p>	<p>Nachprüfungen werden erschwert, da nicht sichergestellt werden kann, dass Daten zu einem Fall nur im ELAK bzw. nur in SAP geführt wurden bzw. ob alle relevanten korrespondierenden Daten gefunden wurden. Abbau von insgesamt 112 Planstellen (aufgrund des Einsatzes von HV-SAP in den Ressorts und Auslagerung der Bediensteten der Buchhaltungen in die Buchhaltungsagentur)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verpflichtende zentrale und umfassende Evaluierung der Verwirklichung von angestrebten Einsparungspotentialen von IT-Projekten (einschließlich der Verwendung freigesetzter Dienstnehmer)</li> </ul>
<b>e-card</b>		
<p>Die e-card als Trägermedium für Anwendungen der Sozialversicherung ist dzt. Nicht in allen Krankenhäusern im Einsatz.</p> <p>Maßgebliche Anwendungen, wie Verwaltung des Pflegegeldes, elektronischer Patientenakt, elektronisches Rezept wurden auf der e-card noch nicht umgesetzt.</p>	<p>Der Betrieb der e-card verursacht hohen Aufwand. Ein Teil der durch die e-card möglichen Anwendungen wurde jedoch noch nicht realisiert. Die diesen fehlenden Anwendungen innewohnenden Synergien und Einsparungen im Verwaltungs- und Manipulationsaufwand konnten somit nicht lukriert werden.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Umsetzen von e-card Anwendungen wie elektronischer Krankenschein, Verwaltung des Pflegegeldes, elektronisches Rezept, e-card in den Krankenhäusern, elektronischer Patientenakt etc. zur Realisierung von Einsparungen und zur Optimierung wie Verbesserung von Leistungen des Sozialversicherungssystem</li> </ul>
<b>Standardisierung</b>		
<p>Die Produkte der einzelnen Länder, Städte und Gemeinden sind größtenteils ident. Dennoch existieren unterschiedliche Prozesse, welche meist nicht hinterfragt und verglichen werden.</p> <p>Fehlen von standardisierten Kernprozessen.</p>	<p>Keine einheitliche Servicequalität.</p> <p>Keine einheitliche Prozessqualität.</p> <p>Teure Doppelabläufe.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erarbeitung und Realisierung konkreter Prozessoptimierungen und Verfahrensreorganisationen insbesondere bei Einführung von E-Government Anwendungen</li> <li>• Ansatz One-Stop Prozesse wie geplant für Geburt, Tod, Eheschließung sowie darüber hinaus im Rahmen des Projekts „Entlastung von Bürgerinnen und Bürgern bei Verwaltungsverfahren“</li> <li>• Ansätze im Rahmen der Initiative „Verwaltungskosten senken für Unternehmen“, insb. Forcierung des Projekts Unternehmensserviceportal</li> <li>• Standardisierung von Prozessen und Formularen</li> <li>• Einheitliche Formularverordnung des Bundes auf der Basis einer Art. 15a B-VG-Vereinbarung</li> </ul>

<p><b>3. INHOMOGENE BZW. DIVERGIERENDE BÜRGER- UND WIRTSCHAFTSORIENTIERUNG</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erfassung, Steuerung und Harmonisierung aller Projekte mit Bürger- und Wirtschaftsbeteiligung</li> <li>• Gestaltung von Richtlinien und Standardvorlagen (z.B. einheitliche IT-Formulare)</li> <li>• Gebietskörperschaftenübergreifendes Portal für den Zugang zu Bürger- bzw. Wirtschaftsinformationen</li> <li>• Verringern der Einstiegsbarrieren für die Verwendung von E-Government-Anwendungen.</li> </ul>	
<p><b>Elektronischer Amtsweg</b></p>		
<p>Elektronische Amtswege (Behördenwege) sind in vielen Bereichen der Verwaltung bereits technisch umgesetzt. Aufgrund der schwachen Nutzungsfrequenz wird die teure E-Government Infrastruktur gering ausgelastet und weiterhin der persönliche Kontakt bzw. Übermittlung der Daten in Papierform bevorzugt. Die Nutzung der Online-Amtswege ist aufgrund von Einstiegshürden oftmals nicht möglich.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der Informationsaspekt des Internets wird zu wenig genutzt. Das Auffinden von Behördeninformationen im Internet erfordert aufgrund verschiedenster Quellen Fachwissen bzw. Mehraufwand für Suchaktivitäten.</li> <li>• Anwendungen der Verwaltung mit eingeschränktem Zugang (Anmeldung, Bürgerkarte) werden von Bürgern aufgrund des nötigen Aufwandes zur Registrierung – für eine einmalige Nutzung- nicht beansprucht.</li> <li>• Die elektronische Zustellung wird vom Bürger nicht angenommen.</li> <li>• Die in den Registeranwendungen gespeicherten persönlichen Daten der Bürger sind für diesen nicht zugänglich. Hinzu kommt eine fehlende Transparenz der gespeicherten Daten und Vorgehensweisen auch auf den Ebenen der Städte, Gemeinden und Länder.</li> <li>• Der Einsatz von elektronischen Zahlungssystemen im öffentlichen Bereich ist vielfach technisch gelöst, wird aber dem Bürger als Zahlungsmöglichkeit nicht zur Verfügung gestellt.</li> </ul>	<p>Das Potenzial der elektronischen Medien wird nicht genutzt. Teure E-Government Anwendungen werden für einen kleinen Nutzerkreis aufrechterhalten.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der Aufwand der Informationsbeschaffung für Bürger und Kunden ist nach wie vor hoch.</li> <li>• Erhöhter Betreuungsaufwand für Anfragen und Rückfragen nach E-Government Anwendungen (z.B. Übertragung von Daten, Übermittlung von Ansuchen).</li> <li>• Erhöhter Aufwand bei Erfassung der Daten für Behördenwege.</li> <li>• Erhöhter Verwaltungsaufwand aufgrund des persönlichen Vorsprechens von Bürgern.</li> <li>• Persönliche Registerdaten sind von den Behörden für den Bürger in Papierform auszustellen. Das Potenzial der elektronischen Medien wird nicht genutzt.</li> <li>• Erhöhter Verwaltungsaufwand für Zahlungen wie z.B. das Ausstellen und Verbuchen von Erlagscheinen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gebietskörperschaftenübergreifende Erfassung und Steuerung von Projekten mit Bürger- und Wirtschaftsbeteiligung (einschließlich Richtlinien und Standardvorlagen).</li> <li>• Verringern der Einstiegsbarrieren für die Verwendung von E-Government-Anwendungen durch einfache Gestaltung und verbesserte Information der Bürger.</li> <li>• Anerkennung von Help.gv und Unternehmensserviceportal als zentrale Portale für alle Gebietskörperschaften; Content-syndizierung sowie Nutzung für eine bessere Informations- und Servicequalität</li> <li>• MyHelp und Unternehmensserviceportal als zentrale Einstiegsportale für Anwendungen mit single sign on</li> <li>• Standardisierung der Mindestinformation auf allen Behörden-Homepages</li> <li>• Bessere und vereinfachte Aktivierung der Signaturfunktion (Bürgerkarte)</li> <li>• Duale Zustellung zur Überwindung des Henne-Ei-Problems</li> <li>• Synergie mit privaten Sektor um Frequenz zu erreichen</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lösungen sind breites vorhanden, Umsetzung und Einbindung forcieren (z.B. Bezahlung von Strafmandaten)</li> </ul>

<p><b>Inkonsistente Daten</b></p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zusammenführung der vorhandenen elektronischen Datenquellen</li> <li>• Vereinheitlichung von Registeranwendungen</li> </ul>
<p>Registeranwendungen sind untereinander nicht verbunden und gewährleisten keine konsistenten Daten.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Beispiel wäre die Nennung von Personaldaten im Grundbuch und deren Verknüpfung mit dem ZMR.</li> <li>• Die Personalstandsregister werden dezentral betrieben und unterliegen daher keiner zentralen Abfragemöglichkeit sowie keinem einheitlichen elektronischen Datenformat (Insellösungen).</li> <li>• Beispiel Einkommensbemessungen: Bei vielen Verfahren werden von verschiedenen Stellen Einkommensnachweise verlangt und unterschiedlich bemessen.</li> <li>• Historisch gewachsene Registerstrukturen werden elektronisch übernommen ohne grundlegend hinterfragt zu werden (Ehebuch, Geburtenbuch, Sterbebuch etc.)</li> </ul>	<p>Potenziale der elektronischen Medien zur Gewährleistung konsistenter Daten werden nicht genutzt.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Erhöhter Aufwand bei Erfassung der Daten für Behördenwege.</li> <li>• Erhöhter Verwaltungsaufwand aufgrund des persönlichen Vorsprechens von Bürgern.</li> <li>• Dem Bürger wird keine konsolidierte Darstellung der getroffenen Entscheidungen zur Verfügung gestellt.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zusammenführung der vorhandenen elektronischen Datenquellen</li> <li>• Grundbuch und ZMR: Mit BMJ und BMI zu klären</li> <li>• Umsetzung eines zentralen Personenstandsregisters (Ehebuch, Geburtenbuch, Sterbebuch etc.)</li> <li>• Einkommensbemessungen: Projekt in BLSG-Arbeitsgruppe aufgesetzt</li> <li>• Vereinheitlichung und zentrale Gestaltung von Registeranwendungen. Einführung einer gemeinsamen Register-Einheit (Registerverbund)</li> </ul>

<p><b>4. FEHLENDE INTERNE KONTROLL- UND BERECHTIGUNGSSYSTEME</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erhebung und Wartung der Kernprozesse bzw. sicherheitsrelevanten Prozesse (Wesentlichste Risikofelder: Personaladministration, Bezugsverrechnung, Haushaltsverrechnung, elektronischer Akt)</li> <li>• Umsetzung der Kontroll- und Berechtigungssysteme in den IT-Anwendungen</li> <li>• Verringerung der Schnittstellen (Vorsysteme) zur Haushaltsverrechnung</li> </ul>	
<p><b>Rollenkataloge und Vieraugenprinzip</b></p> <p>Die Möglichkeit der Abbildung von Organisationsstrukturen mittels interner Kontroll- und Berechtigungssysteme in E-Government Anwendungen wird vielfach nicht genutzt.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Das Fehlen von Rollenkatalogen führt zu Aufgabenverteilungen, welche die Anweisung, den Vollzug sowie die Administration in einer Person vereinen.</li> <li>• Nicht dem Stand der Technik angepasste Personalverwaltungssysteme stellen keine geeigneten internen Kontrollsysteme zur Verfügung.</li> <li>• Spezifikation der Zugriffsrechte der Personal und Bezugsverrechnung fehlen teilweise (beispielsweise im Gemeindebereich). Das Vieraugenprinzip wird nicht eingehalten.</li> <li>• Die direkte Eingabe von Zahlungsaufträgen bzw. Veränderung von Zahlungsaufträgen im Telebanking – ohne vorangegangene Buchung in der Haushaltsverrechnung – ermöglicht Fehlbuchungen bzw. Diebstahl von Geldmitteln (z.B. Buchhaltungsagentur).</li> <li>• Die IT-Administration und Vergabe von Rollen – Personalsystem, ELAK, HV-SAP, PM-SAP, etc.- ist organisatorisch nicht von der ausführenden Organisationseinheit getrennt.</li> <li>• Das Abgabensinformationssystem gewährleistet durch seine Trennung der Aufgabengebiete, Aufnahme, Erledigung, Genehmigung, Berufung, etc. das Vieraugenprinzip. Ebenso wird die Erledigung von der Berufung für einen Fall streng</li> </ul>	<p>Das Potenzial zur Vermeidung von Fehlern bzw. von Missbrauch wird nicht genutzt.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ohne Rollenkatalog und standardisiertes Vorgehen bei der Rollenzuteilung in E-Government Anwendungen kann eine klare Trennung von Funktionen bzw. das Vieraugenprinzip nicht gewährleistet werden.</li> <li>• Hoher Aufwand mit geringen Wirkungen im Bereich des Datenschutzes</li> <li>• Das Fehlen von systematischen statistischen Auswertungen verhindert das Auffinden von Einzelfehlern bzw. es wird die Möglichkeit Systemfehler zu erkennen nicht genutzt.</li> <li>• Fehler und Missbrauch in der Besoldung, Haushaltsverrechnung, Aktengenehmigung, etc. können zu Mehrkosten, Verlust von Geldmitteln, Datenmissbrauch, Datenverlust, Datenveröffentlichung, etc. führen.</li> <li>• Die IT-Administration bzw. die Vergabe von Rollen durch Bedienstete der jeweiligen Organisationseinheit – Personalabteilung, Bezugsabteilung, Vollzugsabteilung - unterliegen nicht der nötigen Objektivität bzw. unterliegen der Befangenheit.</li> <li>• Bei Organisationsänderungen bzw. Funktionsänderungen behält der Bedienstete - zumindest kurzfristig - seine bisherige Rolle im System (Abgabensinformationssystem, SAP, ELAK, etc.). Die Nichtanpassung bzw. Nichtlöschung der zu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erhebung und Wartung der Kern- bzw. sicherheitsrelevanten Prozesse</li> <li>• Entwickeln von Rollenkatalogen und Stellenbeschreibungen (Vieraugenprinzip), welche die aus den Prozessen erkannten Fehlerquellen bzw. Missbrauchsgefahren auf ein Minimum reduzieren</li> <li>• Umsetzen der Kontroll- und Berechtigungssysteme (Stellenbeschreibung) in den E-Government Anwendungen</li> <li>• Umsetzen von Standardauswertungen und statistischen Verfahren. Beispiele: Personaladministration, Bezugsverrechnung, Haushaltsverrechnung, elektronischer Akt, etc</li> <li>• Bei Rollen- bzw. Funktionsänderungen ist ein definierter Prozess zur Erlangung der neuen und Abgabe der alten Rechte einzuhalten. Nicht miteinander zu vereinbarende Rollen sind vom System auszuschließen.</li> <li>• Rollen- und Vieraugenprinzip durchbrechende Prozessvereinfachungen bzw. -abweichungen sind auszuschließen (vgl. Malversation durch Telebanking in der Buchhaltungsagentur).</li> <li>• Verringerung der Schnittstellen (Vorsysteme) zur Haushaltsverrechnung</li> </ul>

<p>getrennt. Durch die Zuordnung von mehreren Rollen an einen Bediensteten wird dieses Prinzip durchbrochen und die Möglichkeit geschaffen alle Prozessschritte in einer Person zu vereinigen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bereichsabgrenzungsverordnung ist auf kommunaler Ebene nur bedingt umsetzbar, da einzelne MitarbeiterInnen gleichzeitig mehrere Rollen innehaben können</li> </ul>	<p>entfallenden Rolle ermöglicht das Durchbrechen des Vieraugenprinzips.</p>	
--	--	--

<p><b>Automatisierte und standardisierte Kontrollsysteme</b></p>		
<p>Automatisierte laufend durchgeführte Standardprozeduren zur Fehler- und Missbrauchserkennung in der Bezugsabrechnung, Haushaltverrechnung, etc. fehlen teilweise.</p>	<p>Das Fehlen von systematischen statistischen Auswertungen verhindert das Auffinden von Einzelfehlern bzw. es wird die Möglichkeit Systemfehler zu erkennen nicht genutzt.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verankerung von regelmäßigen und systematischen statistischen Auswertungen in die internen Kontrollsysteme sicherheitskritischer Anwendungen</li> </ul>

## QUELLEN

### Rechnungshof

- Reihe Bund 2004/4, Hauptverband der Österreichischen Sozialversicherungsträger: Projekt Chipkarte (e-card)
- Reihe Bund 2005/8, Hauptverband der Österreichischen Sozialversicherungsträger: Projekt Chipkarte (e-card)
- Reihe Bund 2006/5, Hauptverband der Österreichischen Sozialversicherungsträger: Projekt Chipkarte (e-card)
- Reihe Bund 2006/10, IT-Projekt Haushaltsverrechnung-NEU
- Reihe Bund 2008/12, Projekt ELAK im Bund
- Reihe Bund 2008/11, Buchhaltungsagentur des Bundes

### WIFO

- Böheim, M., Friesenbichler, K. S., Sieber, S., WIFO-Weißbuch: Mehr Beschäftigung durch Wachstum auf der Basis von Innovation und Qualifikation. Teilstudie 19: Wettbewerb und Regulierung, WIFO, Wien, 2006.

### IHS

- Bernhard Felderer, Reinhard Koman, Ulrich Schuh (2002): Vorschläge zu Wachstumspolitik und Budgetkonsolidierung in Österreich. Wien: Institut für Höhere Studien.